



www.gobiernobogota.gov.co

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
MARZO 2022
ALCALDIA LOCAL DE
PUENTE ARANDA

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

Servicio Atención a la Ciudadanía

Resumen de la Gestión Realizada, correspondiente al mes de
MARZO del año 2022.

CUMPLIMIENTO DE LEY 1712 DE 2014 y LEY 1755 de 2015

- **Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020**

1. Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?

- 26

2. Número de Solicitudes de Información Recibidas?

- 01

3. Cuál es el tiempo de respuesta de cada Solicitud?

- 09 días

4. Número de solicitudes cerradas?

- 0

5. Número de solicitudes trasladadas?

- 0

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

Servicio Atención a la Ciudadanía

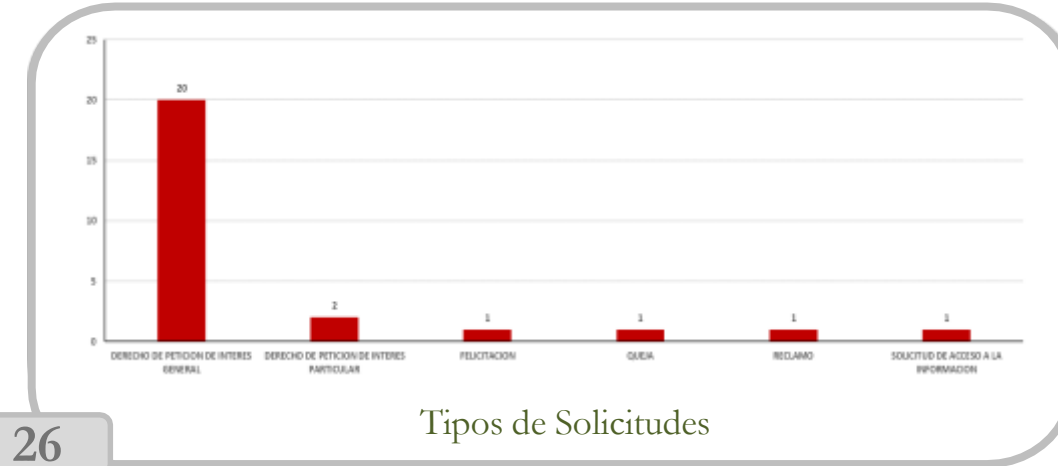
Resumen de la Gestión Realizada, correspondiente al mes de **MARZO del año 2022.**

14

Solicitudes con Respuesta Total (Gestionadas)

12

Solicitudes en Trámite (Pendientes)



26

Tipos de Solicitudes



0

Documentos Extraviados

332

Orientaciones Ciudadanas

01

Certificados de Propiedad Horizontal

253

Certificados de Residencia

Encuestas del Periodo

15

Encuestas con Respuestas Completas

10

Calificación de Percepción y Satisfacción

4.4

Porcentaje de Percepción y Satisfacción

3.3%

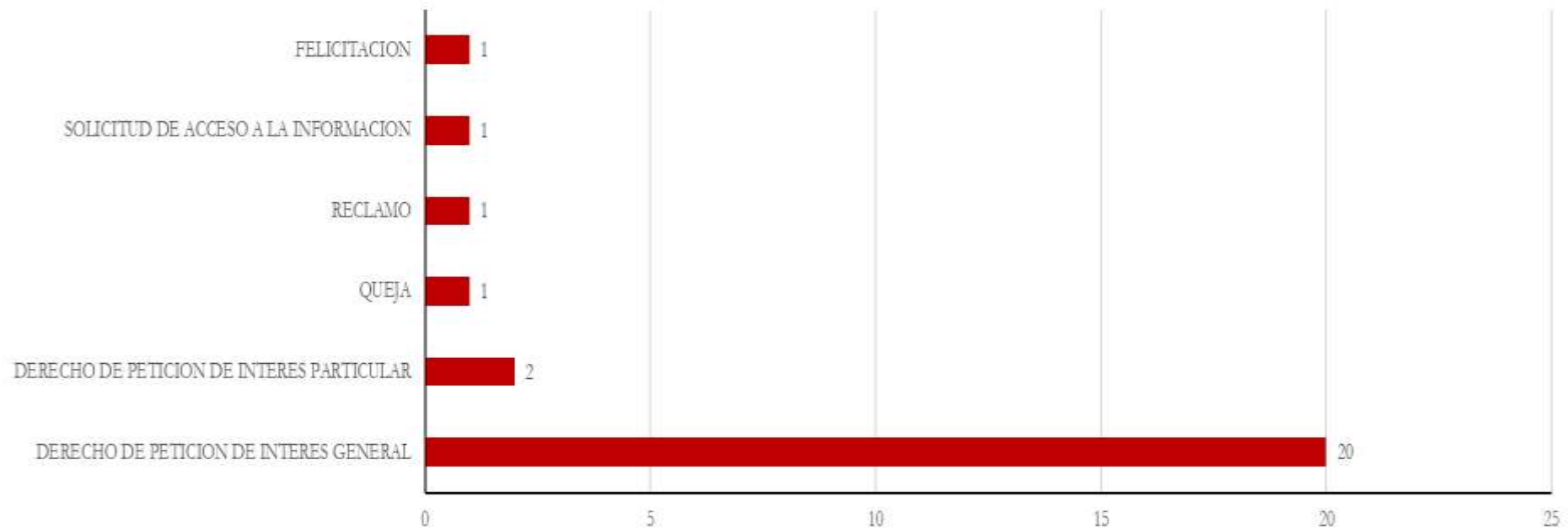
4.4

Encuesta de percepción del servicio

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

Servicio Atención a la Ciudadanía

Resumen de la Gestión Realizada por subtemas, correspondiente al mes de **MARZO** de 2022.



07

Días Promedio de Gestión

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

Servicio Atención a la Ciudadanía

Glosario

- **Encuestas:** Son las encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía, que accede a la oferta de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- **PQRS:** Son las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que radica la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno.
- **Solicitudes Recibidas:** Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha asignadas directamente a la Alcaldía Local.
- **Solicitudes Registradas:** Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha para la Secretaría Distrital de Gobierno y se reasigna a la Alcaldía Local.
- **Solicitudes de Información Recibida:** Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha relacionadas con orientación y solicitudes de información.

Fuentes:

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha -Usuario Administrador
Aplicativo SIACTUA; Sistema de Gestión Documental ORFEO
Encuestas de Percepción del Servicio Limey Survey; Banco de Documentos Extraviados SIDE

Fecha Inicial y Final:

1 al 31 de MARZO del año 2.022

Consolidación y Estructuración de información:

Ángela Viviana Orozco Cubillos
Ingrid Yuliana Pérez Celis
Yesenia Patiño Figueroa

Revisión y Aprobación:

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

